



Załącznik do zarządzenia nr 6/2026 Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Przeworsku z dnia 26 marca 2026 r.

Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Przeworsku

I. Przepisy ogólne

1. Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Przeworsku w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest tworzenie urzędu przyjaznym i dostępnym oraz traktowania osób ze szczególnymi potrzebami w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.
3. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:
 - a) „osobie ze szczególnymi potrzebami” – należy przez to rozumieć „każdą osobę, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami”. W szczególności są to osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidome i słabowidzące, głuche i słabosłyszące, z niepełnosprawnością intelektualną, starsze, przewlekłe chore, z małymi dziećmi, kobiety w ciąży. Definicję osoby ze szczególnymi potrzebami zawiera art. 2 pkt. 3 ustawy o zapewnieniu dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami z dnia 19 lipca 2019 r. (Dz. U. z 2024 r. poz. 1411);
 - b) „Koordynatora dostępności” – należy przez to rozumieć Koordynatora do spraw dostępności architektonicznej, dostępności cyfrowej oraz dostępności informacyjno-komunikacyjnej wyznaczonego przez Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Przeworsku, wykonujący zadania wyznaczone w zarządzeniu nr 5/2026 Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Przeworsku z dnia 2 marca 2026 r.
 - c) „Podmiocie” – należy przez to rozumieć Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Przeworsku;
 - d) „pracowniku” – należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Przeworsku;
 - e) „pracowniku merytorycznym” – należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Przeworsku do zapewnienia obsługi określonej kategorii spraw, dla których właściwy jest Podmiot;



- f) „ustawie o dostępności” – należy przez to rozumieć Ustawę o zapewnieniu dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami z dnia 19 lipca 2019 r. (Dz. U. z 2024 r. poz. 1411);
 - g) „ustawie o języku migowym” – należy przez to rozumieć Ustawę z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2023 r. poz. 20);
 - h) „ustawie o dostępności cyfrowej” – należy przez to rozumieć Ustawę z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych Podmiotów publicznych. (Dz. U. z 2023 r. poz. 1440);
 - i) „ustawie o rehabilitacji” – należy przez to rozumieć Ustawę z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2025 poz. 913 z późn. zm.).
4. Koordynator dostępności wykonuje zadania z zakresu wspierania osób ze szczególnymi potrzebami w celu ułatwienia im dostępu do usług świadczonych przez Podmiot.
 5. Każdy pracownik Podmiotu zobowiązany jest do udzielania niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającymi na terenie Podmiotu, kierując się empatią i poszanowaniem niezależności tych osób.
 6. Każdy pracownik Podmiotu udziela osobie ze szczególnymi potrzebami pomocy w dotarciu do miejsca obsługi, a w razie takiej konieczności udaje się do osoby ze szczególnymi potrzebami i realizuje sprawę na miejscu, a po zakończonej obsłudze pomaga jej w opuszczeniu budynku.
 7. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się na stanowisku pracy pracownika merytorycznego, a w przypadku braku możliwości obsługi na tym stanowisku w miejscu zapewniającym komfort osobie ze szczególnymi potrzebami.
 8. Każdy ma prawo poinformować Podmiot o braku dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej na podstawie art. 29 ustawy o dostępności.
 9. Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy ma prawo po wykazaniu interesu faktycznego złożyć wnioski o zapewnienie dostępności – na podstawie art. 30 ustawy o dostępności. Wzór wniosku o zapewnienie dostępności stanowi załącznik do procedury.
 10. Po dokonaniu zgłoszenia uzgodniony zostanie ze zgłaszającym dogodny termin realizacji świadczenia.
 11. Zgłoszenia można dokonać w dowolnej formie:
 - a) osobiście w sekretariacie Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Przeworsku,
 - b) pisemnie za pośrednictwem poczty na adres Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej, ul. Krakowska 30, 37-200 Przeworsk,
 - c) za pomocą poczty elektronicznej na adres e-mail: mops@przeworsk.um.gov.pl ,
 - d) elektronicznie na adres do e-Doręczeń: AE: PL-37169-20273-HACDF-13.
 12. O wpływie wniosku o zapewnienie dostępności zawiadamia się Koordynatora ds. dostępności.
 13. Zapewnienie dostępności następuje bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku.



14. Jeśli zapewnienie dostępności nie jest możliwe w ustalonym terminie, niezwłocznie powiadamia się o tym wnioskodawcę, wskazując przyczyny opóźnienia i podając nowy termin zapewnienia dostępności (nie dłuższy niż 2 miesiące od dnia złożenia wniosku o zapewnienie dostępności).
15. W przypadku braku możliwości zapewnienia dostępności zawiadamia się o tym wnioskodawcę uzasadniając przyczyny z jednoczesnym zapewnieniem dostępu alternatywnego.
16. W przypadku niedochowania terminów, o którym mowa w ust. 13 i 14 lub w przypadku braku zapewnienia dostępności wnioskodawcy przysługuje prawo złożenia skargi na brak dostępności do Prezesa Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych w trybie określonym w ustawie o dostępności.
17. Podmiot zapewnia możliwość skorzystania z tłumacza języka migowego na miejscu lub on-line.
18. Osoby doświadczające trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się mogą wykorzystać przysługujące im prawo do skorzystania z pomocy środków wspierających komunikowanie się, w szczególności:
 - a) osobiście,
 - b) pisemnie za pośrednictwem poczty na adres Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej, ul. Krakowska 30, 37-200 Przeworsk,
 - c) za pomocą poczty elektronicznej na adres e-mail: mops@przeworsk.um.gov.pl,
 - d) na adres do e-Doręczeń: AE: PL-37169-20273-HACDF-13.
 - e) telefonicznie: 16 648 72 16.
19. Podmiot zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy o rehabilitacji.
20. Podmiot umożliwia osobie korzystającej z psa asystującego poruszanie się po budynkach Podmiotu oraz dotarcie wraz z psem asystującym do stanowiska obsługi w taki sposób, aby umożliwić psu asystującemu pozostanie blisko tej osoby podczas procesu obsługi.
21. Podmiot zapewnia osobie ze szczególnymi potrzebami prawo do skorzystania z pomocy osoby przybranej, zgodnie z art. 7 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się.
22. Informacje zwiększające dostępność obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Podmiocie, w tym dane kontaktowe Koordynatora do spraw dostępności, publikowane są na oficjalnej stronie internetowej Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Przeworsku <https://mops.przeworsk.um.gov.pl> w zakładce „Dostępność”.
23. Podmiot zapewnia osobom ze szczególnymi potrzebami dostępność cyfrową strony internetowej, w tym Biuletynu Informacji Publicznej. W przypadku problemów technicznych niezależnych od Podmiotu zapewniony jest dostęp alternatywny, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem telefonu 16 648 72 16 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail: mops@przeworsk.um.gov.pl.



24. Podmiot zapewnia osobom ze szczególnymi potrzebami informację o rozkładzie pomieszczeń w danym budynku w sposób wizualny i dotykowy.

II. Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

A. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością ruchową i osób mających trudności w poruszaniu się

1. Podmiot częściowo zapewnia wolne od barier architektonicznych przestrzenie komunikacyjne.
2. Dostępność budynków Podmiotu została opisana w deklaracji dostępności udostępnionej na oficjalnej stronie internetowej Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Przeworsku <https://mops.przeworsk.um.gov.pl> oraz na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej <https://mopsprzeworsk.bip.gov.pl/>.

B. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i osób mających trudności w widzeniu

1. Podmiot zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów, informacji o swojej działalności, regulaminach i procedurach zgodnie z wymaganiami określonymi w ustawie o dostępności cyfrowej.
2. Podmiot zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody, a drzwi były odpowiednio oznaczone.
3. Pracownik merytoryczny na życzenie osoby z trudnością w widzeniu udostępnia dokumenty drukowane z powiększoną czcionką, a pliki elektroniczne w formatach dostępnych dla urządzeń udźwiękowiających.
4. Pracownik merytoryczny pomaga (za zgodą tej osoby) wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis za pomocą specjalnej ramki, a w razie potrzeby nakierowuje dłoń obsługiwanej osoby we właściwe miejsce.

C. W zakresie obsługi osób z trudnościami w komunikowaniu się, osób z niepełnosprawnością słuchu

1. Podmiot dla osób z niepełnosprawnością słuchu zapewnia obsługę za pomocą tłumacza języka migowego, a także z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy o języku migowym lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje.
2. Tłumacz Polskiego Języka Migowego jest dostępny online (od poniedziałku do piątku, w godzinach od 7.00 do 15.00).
3. Podmiot zapewnia osobom z niepełnosprawnością słuchu dostęp do urządzeń wspomagających słyszenie (pętle indukcyjne).



4. Pracownik merytoryczny korzysta z dogodnego miejsca obsługi osoby z niepełnosprawnością słuchu przy uwzględnieniu komfortu akustycznego.

D. W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną

1. Podmiot zapewnia osobie ze szczególnymi potrzebami informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyścia w towarzystwie asystenta.
2. Pracownik merytoryczny w czasie rozmowy z osobą ze szczególnymi potrzebami dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb danej osoby, stosuje powtórzenia, używa prostych zdań pojedynczych, a dłuższe wypowiedzi dzieli na krótsze części, a po każdej z nich upewnia się, czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat.

III. Podstawowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

1. Zanim pomożesz – zapytaj. Nie każda osoba ze szczególnymi potrzebami potrzebuje pomocy. W przyjaznym otoczeniu zwykle sama świetnie daje sobie radę. Pracownicy Podmiotu powinni kierować się w pierwszej kolejności poszanowaniem dla niezależności osoby ze szczególnymi potrzebami.
2. Uważaj z inicjowaniem kontaktu fizycznego – bądź taktowny. Niektóre osoby ze szczególnymi potrzebami utrzymują równowagę dzięki swoim rękom, dlatego chwytanie ich za nie – nawet w celu udzielenia pomocy – może tę równowagę zakłócić. Unikaj dotykania ich wózka, kul czy laski. Osoby ze szczególnymi potrzebami uważają je za część ich przestrzeni osobistej. Zawsze pytaj o zgodę na kontakt fizyczny.
3. Zwracaj się zawsze bezpośrednio do osoby ze szczególnymi potrzebami.
4. Nie prowadź rozmowy z jej asystentem, przewodnikiem, tłumaczem języka migowego. Zwracaj się do osoby ze szczególnymi potrzebami jak do każdej innej osoby, nie skupiając się na jej niepełnosprawności. Wiele osób z niepełnosprawnościami nie chce specjalnego traktowania, uważają to za przejaw dyskryminacji. Wychodź naprzeciw potrzebom osoby ze specjalnymi potrzebami i ograniczeniom wynikającym z jej niepełnosprawności, jednocześnie starając się traktować ją w sposób naturalny i na równi z innymi osobami.
5. Nie rób żadnych założeń. Każda osoba ze szczególnymi potrzebami, nawet pozornie identyczna, jest inna i ma inne potrzeby. Ona najlepiej wie, co może zrobić, a co w jej przypadku jest niemożliwe. Nie podejmuj za osobę z niepełnosprawnością decyzji co do tego, w jakich czynnościach nie może uczestniczyć, gdyż wykluczanie jej – nawet kierując się chęcią pomocy – może być przejawem dyskryminacji.
6. Reaguj uprzejmie na prośby osób ze szczególnymi potrzebami. Jeśli osoba ze szczególnymi potrzebami prosi o pewne zmiany i dostosowanie się do jej szczególnych potrzeb, nie traktuj tego jako skargi. Świadczy to raczej o tym, że na tyle dobrze czuje się w danej instytucji,



by ujawniać otwarcie swoje potrzeby. Staraj się w miarę dostępnych możliwości reagować pozytywnie na takie prośby.

7. Pamiętaj, że nie każdy rodzaj niepełnosprawności jest widoczny. Mogą się zdarzyć takie osoby, których prośby lub zachowanie wydają się dziwne. Może to mieć związek z niepełnosprawnością danej osoby i jej specjalnymi potrzebami. W miarę możliwości szanuj potrzeby i prośby takiej osoby. Jeśli jednak osoba taka zachowuje się agresywnie, bardzo dziwnie lub czujesz się zagrożony, nie wahaj się zapewnić sobie pomoc innych osób (np. innych pracowników Podmiotu, osób towarzyszących obsługiwanej osobie lub postronnych).

IV. Postanowienia końcowe

1. Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Podmiotu ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami z poszanowaniem ich godności, a w razie potrzeby, za zgodą tej osoby, powinien pomóc wypełnić dokumenty i wskazać miejsce na podpis.
2. Niniejsza procedura ma zastosowanie również wobec osób o szczególnych potrzebach wynikających z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych i psychicznych organizmu, które trwale lub okresowo utrudniają, ograniczają bądź uniemożliwiają wypełnianie ról społecznych.

Dyrektor Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej
w Przeworsku
(-)
Magdalena Szlachta